

# **ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗОВ НА БРОНИРОВАНИЕ**

Курилкин Дмитрий  
ГС-21

- В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Осуществляют функции бронирования либо менеджеры отдела бронирования гостиницы, либо непосредственно служба приема и размещения гостей. Ведь отправляясь в поездку, турист или бизнесмен, не желающий сталкиваться с трудностями найма временного жилья, обязательно свяжется с такой службой и подаст заявку на бронирование места или номера.

# Виды заявок

1. Телефон,
2. Факс,
3. Интернет-бронирование.

# Телефон

- Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний. При возможности бронирования номера или места, оно проходит по следующей схеме:
- сотрудником отдела бронирования заполняется бланк-заявка на бронирование по телефону, где указывается Ф.И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, категория номеров, контактный телефон/факс, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявшего данный заказ;

# Факс

- В настоящее время это самый распространенный способ бронирования, осуществляемый непосредственно гостиницей. На заявку, полученную по факсу, ответ как положительного, так и отрицательного содержания (отказ) дается обязательно в письменной форме в течение нескольких часов. При отправке подтверждения бронирования в нем указывается:
  1. имя и фамилия гостя
  2. сроки проживания
  3. тип номера
  4. цена и услуги, входящие в стоимость номера
  5. номер брони

# Интернет бронирование

- На современном рынке гостиничных услуг Интернет-бронирование наиболее прогрессивный и перспективный способ бронирования гостиничных номеров. Интернет предоставляет клиенту возможность самостоятельно выбрать гостиницу, получить информацию о стоимости номера, услугах гостиницы, увидеть выбранный им номер и т. п. При работе с Интернетом клиент может задавать наиболее подходящие для него параметры поиска гостиницы (стоимость номера, шведский стол, оборудование гостиницы для проживания гостей-инвалидов, наличие автостоянки, бассейна, тренажерного зала и пр.). Гостиницы в системе Интернета имеют не только возможность рекламировать свои услуги, но и поддерживать связь со своими постоянными клиентами через электронную почту, предлагая им всевозможные скидки и разнообразные льготы.

В любом случае в заявке клиента, который бронирует номер, должны указываться следующие сведения:

- · Число и категория номера;
- · Сроки проживания в гостинице;
- · Фамилия, Имя, Отчество;
- · Форма оплаты;

- Каждая заявка на бронирование и аннуляция заказа регистрируются в обязательном порядке:
- Регистрационный номер
- Ф.И.О.
- Место жительства
- Вид заявки
- Дата заявки
- Дата заезда, выезда
- Гостиница
- Количество мест
- Подпись лица,  
■ принявшего заявку.